

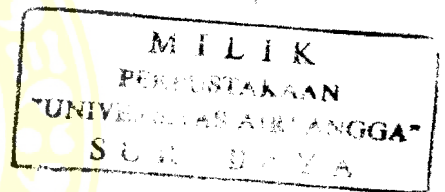
# PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP ATRIBUT PRODUK JASA TERHADAP KESETIAAN PENGGUNA JASA RADIO PANGGIL EASYCALL DI SURABAYA

## SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN  
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI  
JURUSAN MANAJEMEN



KK.  
B.1046 /97  
Wid  
P



DIAJUKAN OLEH :  
**RETNO WIDYANINGTYAS**  
No. Pokok. : 049334490

KEPADA  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
1997

Surabaya, 17 Februari 1997

BIMBINGAN SELESAI DAN SIAP DIUJI

Dosen Pembimbing



(Dra. Ec. Sri Wahyuni Astuti, MS)

**SKRIPSI**

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP  
ATRIBUT PRODUK JASA  
TERHADAP KESETIAAN PENGGUNA JASA RADIO PANGGIL  
EASYCALL DI SURABAYA**

**DIAJUKAN OLEH:**  
**RETNO WIDYANINGTYAS**  
**No.Pokok: 049334490**

**TELAH DISETUJUI DAN DISAHKAN OLEH :**

**DOSEN PEMBIMBING,**



**DRA.EC. SRI WAHYUNI LASTUTI, MS**

**Tanggal: 30-4-1997.**

**KETUA JURUSAN,**



**DRA.EC. ENDANG PURNOMOWATI**

**Tanggal: 30-4-1997.**

## ABSTRAKSI

Ekonomi usaha jasa yang baru memerlukan inovasi teknologi pengukuran, sehingga dapat mengkalibrasi dampak tingkat kepuasan pegawai, loyalitas, dan produktivitas nilai produk atau jasa yang diberikan. Atas dasar tersebut, perusahaan dapat menciptakan kepuasan bagi para pelanggan dan memperoleh loyalitasnya, dimana hal tersebut sangat berkaitan erat terhadap tingkat keuntungan dan pertumbuhan usaha.

Radio Panggil adalah merupakan salah satu dari segala bentuk dan efisiensi waktu yang menjadi pertimbangan orang untuk menjadikan alat komunikasi sebagai pendamping kegiatan sehari-hari. Dengan mengetahui pentingnya penganalisisan kepuasan pelanggan, penelitian ini mencoba mengkaji beberapa atribut produk jasa dari kepuasan yang mempengaruhi kesetiaan pengguna jasa radio panggil Easycall di Surabaya. Atribut-atribut yang dianalisis terdiri dari: jangkauan, pengalaman perusahaan, kecepatan pengiriman berita, penambahan jenis layanan.

Untuk menganalisis kesetiaan pengguna jasa ini digunakan alat analisis statistik, yaitu model regresi linier berganda. Dari hasil analisis dengan bantuan program Microstat dapat diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = -44.5447 + 4.6064X_1 + 5.1005X_2 + 4.5413X_3 + 1.1014X_4$$

Persamaan regresi diatas menunjukkan adanya pengaruh kepuasan pelanggan terhadap kesetiaan pengguna jasa radio panggil Easycall di Surabaya. Dari hasil analisa tersebut juga diperoleh koefisien korelasi keseluruhan (Multiple R) sebesar 0.9062 dan koefisien korelasi berganda (Adjusted R<sup>2</sup>) sebesar 0.7982. Setelah melalui pengujian dengan menggunakan test-F diperoleh hasil bahwa ada pengaruh antara kepuasan pelanggan terhadap atribut produk jasa dengan kesetiaan pengguna jasa radio panggil Easycall di Surabaya secara signifikan. Variabel-variabel kepuasan secara parsial juga mampu menjelaskan kesetiaan pengguna jasa radio panggil Easycall di Surabaya secara signifikan, yaitu setelah diuji dengan menggunakan test-t. dari hasil analisis itu pula diketahui bahwa pengalaman memiliki pengaruh dominan terhadap kesetiaan pengguna jasa radio panggil Easycall di Surabaya.

Penulis menyadari bahwa karya tulis ini masih jauh dari sempurna untuk itu diharapkan adanya kritik dan saran yang membangun demi perbaikan selanjutnya.

Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri, pihak-pihak yang berkepentingan dan bagi ilmu pengetahuan.



Surabaya, 17 Pebruari 1997